

LAMPIRAN 1

KUESIONER PENDAHULUAN

Dibawah ini adalah faktor-faktor yang menjadi pertimbangan di dalam mengambil kursus bahasa Inggris.

Pilihlah faktor-faktor yang anda anggap penting dengan cara melingkari nomornya.

1. Kejelasan staf pengajar dalam menyampaikan materi pelajaran
2. Kemampuan staf pengajar untuk mengaktifkan kelas yang diajarnya.
3. Kedisiplinan staf pengajar dalam hal waktu.
4. Merk yang berhubungan dengan nama baik lembaga kursus.
5. Peralatan belajar mengajar di dalam kelas yang memadai
6. Tersedianya laboratorium dan audio visual untuk membantu belajar
7. Karyawan dan karyawan resepsionis yang sopan (ramah, hormat dan sopan),
8. Karyawan dan karyawan resepsionis yang berkredibilitas (dapat dipercaya dalam memberikan informasi),
9. Karyawan dan Karyawan resepsionis yang responsif (cepat tanggap terhadap kebutuhan dan masalah pelanggan),
10. Biaya kursus yang tidak mahal bila dibandingkan lembaga lainnya.
11. Keterjangkauan biaya kursus.
12. Lokasi kursus yang mudah dijangkau.
13. Lokasi kursus yang dapat membantu terciptanya suasana yang cocok untuk kegiatan belajar mengajar.

14. Iklan lembaga kursus yang menyampaikan informasi yang jelas kepada konsumen.

15. Iklan lembaga kursus yang dapat membujuk konsumen untuk mengambil kursus.

16. Iklan lembaga kursus yang mengingatkan konsumen pada lembaga kursus tersebut.

Bila menurut anda ada faktor-faktor lain yang belum disebutkan maka dapat ditambahkan pada kolom dibawah ini :

.....

.....

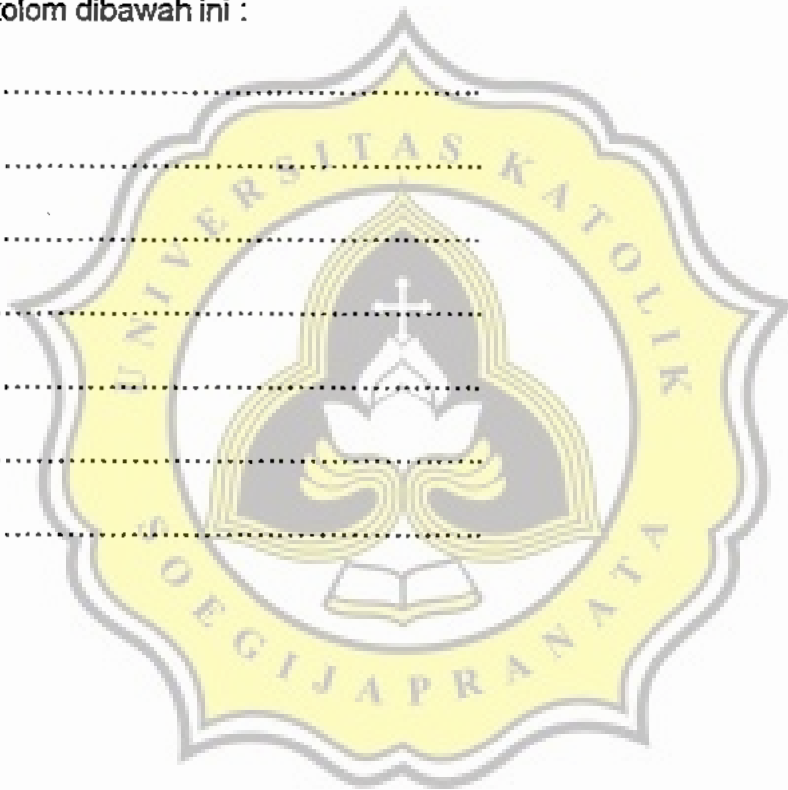
.....

.....

.....

.....

.....



Lampiran 2

KUESIONER PENELITIAN

Lingkarilah angka atau nilai menurut pandangan anda sesuai dengan kata sifat yang terdapat pada ujung kontinum. Nilai 1 akan menunjukkan semakin dekatnya penilaian anda pada kata sifat sebelah kiri kontinum dan angka 5 akan menunjukkan penilaian yang semakin dekat dengan kata sifat sebelah kanan kontinum.

MUTU JASA

1. Tingkat kejelasan penyampaian materi pelajaran dari staf pengajar CLT.

1 : 2 : 3 : 4 : 5
Tidak jelas Jelas

2. Kemampuan staf pengajar CLT dalam mengaktifkan kelas yang diajarnya.

1 : 2 : 3 : 4 : 5
Tidak dapat mengaktifkan Dapat mengaktifkan

3. Disiplin waktu dari staf pengajar CLT.

1 : 2 : 3 : 4 : 5
Tidak disiplin Disiplin

4. Jarak waktu pelaksanaan kursus dari satu level ke level lain

1 : 2 : 3 : 4 : 5
Lama Singkat

CITRA MERK

1. Hubungan merk CLT dengan nama baik CLT.

1 : 2 : 3 : 4 : 5
Tidak berhubungan Berhubungan

2. Tingkat kebanggaan anda sebagai peserta kursus di CLT.

1 : 2 : 3 : 4 : 5
Tidak bangga Bangga

FASILITAS

1. Peralatan belajar mengajar di dalam kelas.

1 : 2 : 3 : 4 : 5
Tidak memadai Memadai

2. Ketersediaan laboratorium dan audio visual untuk membantu belajar.

1 : 2 : 3 : 4 : 5
Tidak memadai Memadai

3. Ketersediaan perpustakaan dan komputer untuk membantu belajar.

1 : 2 : 3 : 4 : 5
Tidak memadai Memadai

PELAYANAN

1. Jarak waktu selesainya kursus dengan pengumuman hasil tes.

1 : 2 : 3 : 4 : 5
Lama Singkat

2. Tingkat kesopanan para karyawan dan karyawan CLT

1 : 2 : 3 : 4 : 5
Tidak sopan Sopan

3. Kredibilitas (dapat dipercaya) tidaknya para karyawan dan karyawan CLT.

1 : 2 : 3 : 4 : 5
Tidak dapat dipercaya Dapat dipercaya

4. Responsif (tanggap terhadap kebutuhan dan masalah pelanggan) tidaknya karyawan dan karyawan CLT.

1 : 2 : 3 : 4 : 5
Tidak responsif Responsif

HARGA

1. Mahal tidaknya biaya kursus di CLT dibandingkan dengan lembaga kursus lainnya.

1 : 2 : 3 : 4 : 5

Mahal

Murah

2. Keterjangkauan biaya kursus di CLT.

1 : 2 : 3 : 4 : 5

Tidak terjangkau

Terjangkau

LOKASI

1. Kemudahan lokasi CLT untuk dijangkau.

1 : 2 : 3 : 4 : 5

Sulit

Mudah

2. Membantu tidaknya lokasi CLT untuk kegiatan belajar mengajar.

1 : 2 : 3 : 4 : 5

Tidak membantu

Membantu

PROMOSI

1. Kejelasan iklan CLT dalam menyampaikan informasi kepada konsumen.

1 : 2 : 3 : 4 : 5

Tidak jelas

Jelas

2. Kemampuan iklan CLT dalam membujuk konsumen untuk mengambil kursus di CLT.

1 : 2 : 3 : 4 : 5

Tidak dapat membujuk

Dapat membujuk

3. Kemampuan iklan CLT dalam mengingatkan konsumen pada CLT sendiri.

1 : 2 : 3 : 4 : 5

Tidak dapat mengingatkan

Dapat mengingatkan



Lampiran 3

Pendapat Responden Tentang Faktor-faktor Yang Diper- bangkan Dalam Memilih Tempat Kursus Bahasa Inggris

No	Faktor-faktor	Jumlah	%
1	Kejelasan pengajar dalam menyampaikan materi	28	70
2	Kemampuan pengajar dalam mengaktifkan kelas	29	73
3	Kedisiplinan pengajar dalam hal waktu	26	65
4	Merk yang berhubungan dengan nama baik	27	68
5	Peralatan belajar di dalam kelas	24	60
6	Tersedianya laboratorium dan audio visual	26	65
7	Pelayanan yang sopan	25	63
8	Pelayanan yang berkredibilitas	22	55
9	Pelayanan yang responsif	25	63
10	Biaya kursus yang tidak mahal	29	73
11	Keterjangkauan biaya kursus	27	68
12	Lokasi yang mudah dijangkau	21	53
13	Lokasi yang cocok untuk belajar	24	60
14	Informasi iklan yang jelas	27	68
15	Informasi iklan yang membujuk	23	58
16	Informasi iklan yang mengingatkan	21	53

= 40 responden

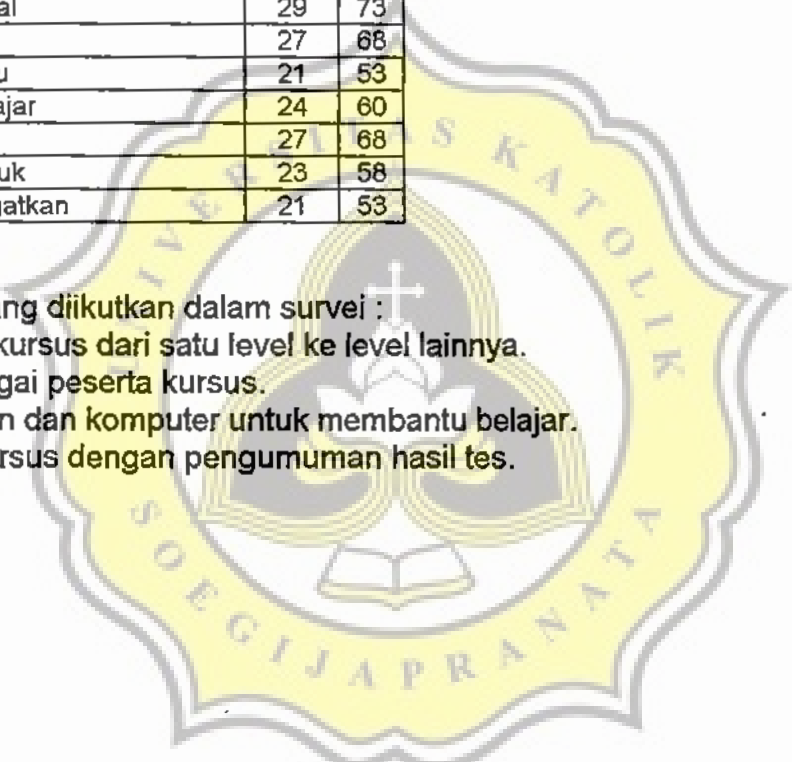
Masukan dari responden yang diikutkan dalam survei :

Jarak waktu pelaksanaan kursus dari satu level ke level lainnya.

Tingkat kebanggaan sebagai peserta kursus.

Ketersediaan perpustakaan dan komputer untuk membantu belajar.

Jarak waktu selesainya kursus dengan pengumuman hasil tes.



Lampiran 4

Hasil survei

Res.	mj1	mj2	mj3	mj4	cm1	cm2	fas1	fas2	fas3	pel1	pel2	pel3	pel4	hrg1	hrg2	lok1	lok2	pro1	pro2	pro3
1	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	3	4	3	3	3	3	3
2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3
3	4	4	5	5	4	5	4	4	5	3	4	4	5	3	3	4	4	3	3	4
4	3	3	4	3	4	3	4	5	3	4	4	5	4	5	5	3	4	5	5	4
5	2	3	3	3	4	4	3	2	4	4	4	5	5	3	4	4	5	3	3	2
6	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	2	3	5	5	4	4	5
7	5	4	5	4	3	3	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4
8	4	3	3	4	4	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
9	4	5	5	3	4	3	5	3	4	5	4	5	5	4	3	3	4	3	3	4
10	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	2	4	4	3	5	3	3
11	4	4	5	4	5	5	3	2	3	2	3	3	3	4	3	4	4	5	5	4
12	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	3	4	2	4	5	4	4
13	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	5	3
14	3	4	4	5	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
15	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	4	4	3
16	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	2	3	3	3	2
17	3	3	4	4	3	4	4	3	5	2	4	4	4	2	3	3	3	4	3	4
18	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	5	5	5	3	4	4	5	3	4	3
19	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3
20	2	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	5	4	4	5	3	4	3	5	4
21	4	4	5	4	3	5	5	5	4	5	3	4	5	2	3	3	4	4	3	3
22	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	3	3	5	5	5
23	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	3	4	3	4	4	3	4	3
24	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	5	3	4	5	4	5	3	4
25	5	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3
26	2	3	3	2	4	5	3	2	3	2	2	3	3	3	5	3	4	4	3	2
27	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	4
28	4	4	3	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
29	2	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
30	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	3	4	3	4	2

Sambungan

31	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3
32	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3
33	3	3	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	3	3	3
34	5	4	3	4	3	5	5	4	3	3	3	3	4	3	5	5	3	4	4
35	4	5	4	2	4	3	4	3	4	3	2	5	4	4	3	3	5	3	3
36	3	4	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4
37	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	2	3
38	5	3	4	3	2	3	2	3	4	4	2	4	4	5	3	3	4	3	4
39	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	5	4	2
40	4	3	3	2	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	3
41	5	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	5	4	4	4	3	3	3	3
42	4	4	3	3	5	4	5	4	5	5	4	4	4	3	3	5	5	3	2
43	4	4	5	3	3	3	3	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
44	5	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	4	3
45	4	2	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	3
46	4	3	4	3	3	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3
47	3	4	2	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	2	4	4	2
48	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	3
49	5	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4
50	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3
51	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4
52	4	4	3	3	3	5	4	3	4	4	4	3	2	4	4	2	5	2	5
53	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4
54	5	5	5	4	3	5	3	5	4	5	3	5	4	4	3	3	5	3	3
55	4	4	3	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	5	4
56	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3
57	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	4	5	3	3
58	4	2	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
59	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	1	4	4	5	4	4	4	4	3
60	3	4	4	3	5	3	4	5	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3
61	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3	2	2
62	5	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3
63	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	4
64	4	4	4	3	5	4	4	5	4	5	3	3	3	5	4	4	3	3	2

Sambungan

65	3	2	3	4	4	3	4	4	2	4	5	4	5	4	4	3				
66	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4				
67	5	4	3	2	3	5	4	4	2	5	4	4	4	3	3	1				
68	4	4	4	3	3	4	4	4	5	3	5	4	4	4	3	3				
69	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	2	4				
70	5	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	5	4	3				
71	4	5	4	4	4	5	5	4	3	2	2	5	3	4	4	2				
72	3	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3				
73	4	2	3	2	4	4	5	5	3	2	3	4	3	4	5	4				
74	5	3	4	3	3	5	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3				
75	4	4	3	2	4	4	4	3	2	3	3	4	4	5	4	4				
76	4	3	4	4	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3				
77	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	5	5	4	4				
78	5	5	4	3	4	5	4	5	3	2	5	3	4	4	4	3				
79	4	4	3	2	5	5	5	5	2	3	3	4	4	4	4	4				
80	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5				
	305	294	307	271	303	317	318	290	293	264	311	322	283	259	308	300	315	321	274	262

avg.	3.81	3.68	3.84	3.39	3.79	3.96	3.98	3.63	3.66	3.3	3.89	4.03	3.54	3.24	3.85	3.75	3.94	4.01	3.43	3.28
------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	-----	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

CLT	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
-----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Lampiran 5

Hasil Perhitungan Validitas dan Reliabilitas Program SPSS

SPSS for MS WINDOWS Release 6.0

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

N of Cases = 30.0

Item Means	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	3.7583	3.4333	4.0333	.6000	1.1748	.0655

Inter-item Covariances	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	.2094	.1080	.3011	.1931	2.7872	.0053

Inter-item Correlations	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	.3913	.2059	.5119	.3059	2.4854	.0146

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
r tabel					
0,361					
MJ1	11.6000	2.3862	.6337	.4228	.5737
MJ2	11.3333	2.9885	.5512	.3459	.6381
MJ3	11.0000	3.0345	.4409	.2453	.6966
MJ4	11.1667	3.0402	.4243	.2551	.7066

Analysis of Variance

Source of Variation	Sum of Sq.	DF	Mean Square	F	Prob.
Between People	33.7417	29	1.1635		
Within People	34.2500	90	.3806		
Between Measures	5.8917	3	1.9639	6.0250	.0009
Residual	28.3583	87	.3260		
Total	67.9917	119	.5714		

Grand Mean 3.7583

Reliability Coefficients

Alpha = .7198

4 items

Standardized item alpha = .7200

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

N of Cases = 30.0

Item Means	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	3.7833	3.6667	3.9000	.2333	1.0636	.0272

Inter-item Covariances	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	.1724	.1724	.1724	.0000	1.0000	.0000

Inter-item Correlations	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	.4156	.4156	.4156	.0000	1.0000	.0000

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
r tabel					
0,361					

C.MERK1	3.9000	.5759	.4156	.1727	.
C.MERK2	3.6667	.2989	.4156	.1727	.
Analysis of Variance					
Source of Variation	Sum of Sq.	DF	Mean Square	F	Prob.
Between People	17.6833	29	.6098		
Within People	8.5000	30	.2833		
Between Measures	.8167	1	.8167	3.0824	.0897
Residual	7.6833	29	.2649	2,042	reliabel
Total	26.1833	59	.4438	(n=30,5%)	
Grand Mean	3.7833				
Reliability Coefficients	2 items				
Alpha =	.5655	Standardized item alpha =	.5872		

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)						
N of Cases =		30.0				
Item Means	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	3.7000	3.4667	3.8667	.4000	1.1154	.0433
Inter-item						
Covariances	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	.2092	.2023	.2161	.0138	1.0682	.0000
Inter-item						
Correlations	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	.3713	.3220	.4219	.1000	1.3105	.0020
Item-total Statistics						
	Scale	Scale	Corrected			
r tabel	Mean	Variance	Item-	Squared	Alpha	
0,361	if Item	if Item	Total	Multiple	if Item	
	Deleted	Deleted	Correlation	Correlation	Deleted	
FAS1	7.3333	1.6782	.4836	.2392	.4822	
FAS2	7.6333	1.4126	.4091	.1703	.5924	
FAS3	7.2333	1.6333	.4409	.2099	.5292	
Analysis of Variance						
Source of Variation	Sum of Sq.	DF	Mean Square	F	Prob.	
Between People	28.9000	29	.9966			
Within People	24.0000	60	.4000			
Between Measures	2.6000	2	1.3000	3.523	.0360	
Residual	21.4000	58	.3690	2,042	reliabel	
Total	52.9000	89	.5944	(n=30,5%)		
Grand Mean	3.7000					
Reliability Coefficients	3 items					
Alpha =	.6298	Standardized item alpha =	.6392			

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)						
N of Cases =		30.0				
Item Means	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	3.8500	3.5000	4.1000	.6000	1.1714	.0819
Inter-item						
Covariances	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	.2163	.1379	.2759	.1379	2.0000	.0030
Inter-item						
Correlations	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance

	.3993	.2433	.5463	.3031	2.2459	.0129
Item-total Statistics						
	Scale	Scale	Corrected			
r tabel	Mean	Variance	Item-	Squared	Alpha	
0,361	if Item	if Item	Total	Multiple	if Item	
	Deleted	Deleted	Correlation	Correlation	Deleted	
PEL1	11.9000	2.9897	.4013	.2122	.7313	
PEL2	11.6667	3.0575	.5228	.3473	.6530	
PEL3	11.3000	2.9759	.5363	.3529	.6443	
PEL4	11.3333	2.7816	.5963	.3579	.6062	
Analysis of Variance						
Source of Variation	Sum of Sq.	DF	Mean Square	F	Prob.	
Between People	34.8000	29	1.2000			
Within People	36.5000	90	.4056			
Between Measures	7.3667	3	2.4556	7.3330	.0002	
Residual	29.1333	87	.3349	2,042	reliabel	
Total	71.3000	119	.5992	(n=30,5%)		
Grand Mean	3.8500					
Reliability Coefficients						
		4 items				
Alpha =	.7209	Standardized item alpha =	.7267			

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)						
N of Cases =	30.0					
Item Means	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	3.5833	3.3667	3.8000	.4333	1.1287	.0939
Inter-item						
Covariances	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	.2483	.2483	.2483	.0000	1.0000	.0000
Inter-item						
Correlations	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	.4087	.4087	.4087	.0000	1.0000	.0000
Item-total Statistics						
	Scale	Scale	Corrected			
r tabel	Mean	Variance	Item-	Squared	Alpha	
0,361	if Item	if Item	Total	Multiple	if Item	
	Deleted	Deleted	Correlation	Correlation	Deleted	
HARGA1	3.8000	.5103	.4087	.1671	.	
HARGA2	3.3667	.7230	.4087	.1671	.	
Analysis of Variance						
Source of Variation	Sum of Sq.	DF	Mean Square	F	Prob.	
Between People	25.0833	29	.8649			
Within People	13.5000	30	.4500			
Between Measures	2.8167	1	2.8167	7.6459	.0098	
Residual	10.6833	29	.3684	2,042	reliabel	
Total	38.5833	59	.6540	(n=30,5%)		
Grand Mean	3.5833					
Reliability Coefficients						
		2 items				
Alpha =	.5741	Standardized item alpha =	.5803			

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

N of Cases = 30.0

Item Means	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	3.5833	3.4333	3.7333	.3000	1.0874	.0450

Inter-item Covariances	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	.2575	.2575	.2575	.0000	1.0000	.0000

Inter-item Correlations	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	.4239	.4239	.4239	.0000	1.0000	.0000

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
r tabel					
0,361					
LOKASI1	3.7333	.6161	.4239	.1797	.
LOKASI2	3.4333	.5989	.4239	.1797	.

Analysis of Variance

Source of Variation	Sum of Sq.	DF	Mean Square	F	Prob.
Between People	25.0833	29	.8649		
Within People	11.5000	30	.3833		
Between Measures	1.3500	1	1.3500	3.8571	.0592
Residual	10.1500	29	.3500	2,042	reliabel
Total	36.5833	59	.6201	(n=30,5%)	

Grand Mean 3.5833

Reliability Coefficients

Alpha = .5953 2 items Standardized item alpha = .5954

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

N of Cases = 30.0

Item Means	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	3.6889	3.4000	3.8667	.4667	1.1373	.0637

Inter-item Covariances	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	.1977	.1448	.2276	.0828	1.5714	.0017

Inter-item Correlations	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	.3333	.2606	.3830	.1224	1.4699	.0033

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
r tabel					
0,361					
PRO1	7.2000	1.6828	.3931	.1643	.5246
PRO2	7.2667	1.6506	.3738	.1450	.5515
PRO3	7.6667	1.4023	.4652	.2173	.4131

Analysis of Variance

Source of Variation	Sum of Sq.	DF	Mean Square	F	Prob.
Between People	28.6222	29	.9870		
Within People	26.6667	60	.4444		
Between Measures	3.8222	2	1.9111	4.8521	.0113
Residual	22.8444	58	.3939	2,042	reliabel
Total	55.2889	89	.6212	(n=30,5%)	

Grand Mean 3.6889

Reliability Coefficients

3 items

Alpha = .6009

Standardized item alpha = .6000





CLT

Soegijapranata Catholic University

Centre for Language Training

Jl. Menteri Supeno 35 Semarang 50241 Indonesia

Telephone : (024) 316028, 314065 Facsimile : (024) 415429, 447365

SURAT KETERANGAN

No. 100/CLT-UNIKA/VI/1998

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Drs. Y.E. Budiyan, MA
Jabatan : Direktur
CLT UNIKA Soegijapranata
Alamat : Jl. Menteri Supeno 35 Semarang

mencerangkan bahwa :


Nama : Zondy Pramadi
NIM/NIRM : 94.30.1838 / 94.6.111.02016.50070
Fakultas : Ekonomi Jurusan Manajemen
UNIKA Soegijapranata Semarang

telah mengadakan penelitian di CLT (Centre for Language Training) UNIKA Soegijapranata melalui wawancara dan penyebaran kuesioner pada tanggal 25 April 1998 - 28 Mei 1998 dengan judul 'Analisis Penilaian Konsumen Terhadap Atribur Centre for Language Training di Semarang'

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 2 Juni 1998

Yang menerangkan,


CLT
Drs. Y.E. Budiyan, MA
Direktur